

# IBM Power Expert Care

Ein vereinfachter, flexibler und standardisierter Support-Ansatz zur Steigerung der Verfügbarkeit und Senkung der Kosten

## ■ Wesentliche Vorteile

Wählen Sie den richtigen Support-Level und die richtige Dauer für Ihre Geschäftsanforderungen

Aktualisieren Sie die IBM Hardware-Wartungsservices mit optionalen, verbindlichen Service-Levels

Erhalten Sie zusätzliche gebündelte Services und einfache Preisgestaltung mit der Premiumlösung

### Das Aufrechterhalten der Betriebszeit ist für Ihr Unternehmen von entscheidender Bedeutung

Ungeplante Ausfallzeiten können erhebliche Auswirkungen auf Ihr Unternehmen haben. Neben direkten Umsatzeinbußen kann eine ungeplante Ausfallzeit auch zu Reputationsschäden, Kundenbindungsschäden und vielem mehr führen. Sie müssen sich darauf verlassen können, dass der Support für Ihre IBM® Power Systems eine hohe Verfügbarkeit gewährleistet und gleichzeitig die Systemleistung optimal genutzt wird. Wenn es um die Systemwartung geht, möchten Sie auch entscheidende Services so einfach wie möglich beschaffen. Sie benötigen einen vereinfachten, standardisierten Wartungsansatz, der dazu beiträgt, Ausfallzeiten und Kosten zu reduzieren und Ihre IT-Mitarbeiter für strategisch wichtigere Geschäftsziele freimacht.

IBM Power Expert Care bietet Ihnen eine neue Möglichkeit, Services und Support über Servicestufen zum Zeitpunkt des Produktkaufs zu verknüpfen. IBM kann Sie dabei unterstützen, eine höhere Verfügbarkeit der Systeme aufrechtzuerhalten und vorrangige Services für die geschäftskritischen Anforderungen Ihrer IT-Infrastruktur bereitzustellen.

### Wählen Sie den richtigen Support-Level und die richtige Dauer für Ihre Geschäftsanforderungen

IBM Power Expert Care ist ein modularer Ansatz, der es Ihnen ermöglicht, die Dauer, die Service-Antwortzeiten und die Optionen zu wählen, die für Sie bei der Unterstützung Ihres IBM Power10 Systems am wichtigsten sind.

Alle IBM Power10 Systeme beinhalten eine Basisgarantie – IBM Power System E1080 beinhaltet eine einjährige Rund-um-die-Uhr-Reparaturgarantie am selben Tag vor Ort, während die Midrange- und Scale-Out-Power-Systeme eine dreijährige Garantie am nächsten Geschäftstag, zu Geschäftszeiten vor Ort beinhalten. Die IBM Softwarewartungsservices müssen ebenfalls mit allen Systemen für die Gewährleistungsdauer erworben werden.

Je nachdem, welches System Sie erworben haben nutzen Sie bei IBM Power Expert Care zwei bis drei Stufen. Die Services teilen sich nach Systemtyp, Supportstufe und Optionen auf. Zu den wichtigsten Services gehören:

- IBM optional zugesagte Service-Levels für die Hardwarewartung
- Vorausschauende Unterstützung
- Technical Account Manager
- Verbesserte Antwortzeiten
- Remote Code Load x 1 pro Jahr für Skalierungs-Modelle
- Remote Code Load x 2 pro Jahr für Mittelklasse- und High-End-Modelle



## Aktualisieren Sie die IBM Hardware-Wartungsservices mit optionalen, verbindlichen Service-Levels

Mit dem breiten Angebot an vertraglich vereinbarten IBM Service Levels können Sie die Antwortzeiten wählen, die am besten zu den Bedingungen und Anforderungen Ihres Unternehmens passen. Wenn Sie sich für schnellere Antwortzeiten entscheiden, werden Ihre Anrufe vor anderen Anrufen in der Warteschlange priorisiert, um eine schnellere Diagnose und sofortige Reparaturmaßnahmen zu ermöglichen. Bei Committed Services handelt es sich um Upgrades, die im Rahmen eines Garantie- oder Wartungsvertrags zur Verbesserung des Service-Levels für Hardware verfügbar sind.

### Verbindliche Service-Levels für die Wartung:

#### Reparaturzeit



Die Zeitspanne von Ihrer Serviceanfrage bis zum Zeitpunkt, an dem das Gerät gemäß seinen technischen Spezifikationen repariert ist

### Verbindliche Service-Level-Optionen sind nur in bestimmten Ländern verfügbar<sup>1</sup>

Abgedeckte Stunden	Reaktionstyp	Reaktionszeit
Rund um die Uhr	Reparaturzeit	72 Stunden
		48 Stunden
		24 Stunden
		12 Stunden
		8 Stunden
		6 Stunden

## Erhalten Sie zusätzliche gebündelte Services und einfache Preisgestaltung mit der Premiumlösung

Mit IBM Power Expert Care Premium können Sie aus einer Reihe von optionalen Services wählen.

### IBM Technical Account Manager (TAM)

TAM bietet dedizierte Unterstützung durch einen hochspezialisierten Experten mit fundierten technischen Kenntnissen über IBM Power-Plattformen, der Ihrem Unternehmen einen erheblichen Mehrwert bieten kann. Der TAM prüft Ihre gesamte IT-Umgebung und ist Ihr zentraler Ansprechpartner für alle Probleme. Er konzentriert sich auf proaktive Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen und auf die Problemlösung. Mit den empfohlenen proaktiven Maßnahmen kann IBM Sie dabei unterstützen, ungeplante Ausfallzeiten zu minimieren und eine hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit Ihrer Systeme zu gewährleisten. TAMs unterscheiden sich von herkömmlichen technischen Supportspezialisten dadurch, dass sie eine langfristige Beziehung zu Ihnen aufbauen und als Fürsprecher für Ihr Unternehmen auftreten. Darüber hinaus arbeiten sie direkt mit der Produktentwicklung und den technischen Labors von IBM zusammen und können Ihrem Unternehmen erweiterte Dienstleistungen anbieten, um Ihre Geschäftsziele zu erreichen.

### Remote Code Load

Remote Code Load bietet ein- bis zweimal pro Jahr Remote-Updates von Firmware und/oder Microcode durch einen IBM Techniker.

Sie können sich darauf verlassen, dass IBM Technology Lifecycle Services den reibungslosen Betrieb Ihrer geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr gewährleistet

#### Antwortzeiten mit Expert Care

Mit Expert Care werden die Antwortzeiten mit dem Ziel der Kontaktaufnahme für die Premiumstufe verbessert. Die von IBM gemessene Zielantwortzeit ist die Zeitspanne zwischen der Registrierung der Serviceanfrage des Kunden als berechtigter Anruf im Call Management System von IBM und der Kontaktaufnahme durch einen technischen Mitarbeiter von IBM, um die Problemlösung einzuleiten. Für Premium Expert Care-Kunden auf High End-, Midrange- und Scale out-Boxen. Das Ziel ist eine Antwortzeit von 30 Minuten für Anrufe mit Schweregrad 1 und 2.

Systeme	Power10 High End – E1080			Power10 Midrange End – E1050			Power10 Skalierung – S1022, S1024, S1022s, S1014, H1024, H1022			
Supportstufe	Garantie	Advanced	Premium	Garantie	Advanced	Premium	Garantie	Basic	Advanced	Premium
HWMA	SD IOR rund um die Uhr	SD IOR rund um die Uhr	SD IOR rund um die Uhr	NBD IOL zu Geschäftsszeiten	SD IOR rund um die Uhr	SD IOR rund um die Uhr	NBD IOL zu Geschäftsszeiten	NBD IOL zu Geschäftsszeiten	SD IOR rund um die Uhr	SD IOR rund um die Uhr
Dauer	1 Jahr	1–5 Jahre	1–5 Jahre	3 Jahre	3–5 Jahre	3–5 Jahre	3 Jahre	3–5 Jahre	3–5 Jahre	3–5 Jahre
SWMA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vorausschauende Unterstützung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Technical Account Manager (TAM)	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	✓
Remote Code Load	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	✓
Antwortzeit (30 Min – Sev 1&2)	-	-	Sev 1&2 (30 Min) Sev 3&4 (4 h)	-	-	Sev 1&2 (30 Min) Sev 3&4 (4 h)	-	-	-	Sev 1&2 (30 Min) Sev 3&4 (4 h)
Equipment-Einrichtungsservice	✓	✓	✓	-	optionale Vordenker-ServicePacs	optionale Vordenker-ServicePacs	-	-	optionale Vordenker-ServicePacs	optionale Vordenker-ServicePacs

\*GTMS, Medienspeicherung und andere TLS-Services können über separate TLS-Verträge bezogen werden

SD- Gleicher Tag, NBD- Nächster Geschäftstag, IOR- IBM Vor-Ort-Reparatur, IOL- IBM Vor-Ort eingeschränkt

\*ServicePacs sind nur in bestimmten Ländern verfügbar

#### Zusammenfassung

IBM Power Expert Care ist ein Service-Ansatz, der Hardware- und Software-Support-Services in ein mehrstufiges Support-Modell integriert und vorpackt. Es wurde entwickelt, um die Unterstützung für IBM Power10-Systeme zu standardisieren und ein vereinfachtes Angebot zu erstellen. IBM Power Expert Care trägt zu einer besseren Planbarkeit von Wartungskosten bei und reduziert die Bereitstellungs- und Betriebsrisiken. Mit IBM als zentraler Supportquelle von der Berichterstellung bis zur Lösung können Sie die Systemverfügbarkeit deutlich optimieren, Kosten senken und Ihre Mitarbeiter entlasten, damit sie sich auf Kompetenzen und Geschäftsprioritäten konzentrieren können.

#### Das bietet Technology Lifecycle Services!

Die Fachkräfte von IBM Technology Lifecycle Services verfügen über fundierte Kenntnisse in der Technologiebranche. Unsere Experten unterstützen über 22.000<sup>2</sup> Hardware- und Softwareprodukte von IBM und anderen Herstellern. Die weltweite Präsenz von IBM ermöglicht eine ganzheitliche Bereitstellung von Hardware- und Software-Supportleistungen, die Ihnen dabei helfen, Abhängigkeiten im gesamten IT-Portfolio zu ermitteln. Der bewährte Service, der technische Support und die Zuverlässigkeit von IBM sowie der Zugang zu den IBM Produktentwicklungs- und Techniklabors, tragen zu einer effizienten Beratung und Problemlösung bei. Mit IBM Technology Lifecycle Services können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr reibungslos funktionieren.

#### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Power Expert Care erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM-Vertreter oder Geschäftspartner, direkt an einen [IBM TLS-Experten](#) oder besuchen Sie [ibm.com/de-de/services/systems-support](http://ibm.com/de-de/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2024

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)  
IBM Corporation, New Orchard Road,  
Armonk, NY 10504, USA

Hergestellt in den Vereinigten Staaten  
von Amerika, Januar 2024

IBM und das IBM Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der Marken von IBM finden Sie unter [ibm.com/de-de/trademark](http://ibm.com/de-de/trademark).

Das vorliegende Dokument ist ab dem Datum der Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN OHNE JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH DER GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER GARANTIE ODER BEDINGUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN.

Die Garantie für Produkte von IBM richtet sich nach den Geschäftsbedingungen der Vereinbarungen, unter denen sie bereitgestellt werden.

<sup>1</sup> Die Verfügbarkeit der zugesagten Services variiert und kann je nach Land, Produkt und geografischem Standort des installierten Gerätes eingeschränkt sein.

<sup>2</sup> Mit Stand November 2023 unterstützt IBM Technology Lifecycle Services aktiv 22.698 verschiedene Computertypen oder -modelle (IBM Systems Support und Multivendor).

